

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

### Halaman

### ABSTRAK

### KATA PENGANTAR.....i

### DAFTAR ISI.....iv

### DAFTAR TABEL.....vi

### DAFTAR GAMBAR.....ix

### BAB I PENDAHULUAN.....1

#### 1.1 Latar Belakang Masalah.....1

#### 1.2 Rumusan Masalah .....8

#### 1.3 Tujuan Penelitian .....8

#### 1.4 Manfaat Penelitian .....8

#### 1.5 Sistematika Penulisan.....9

### BAB II LANDASAN TEORI .....12

#### 2.1 Konsep Pelayanan .....12

#### 2.2 Pelayanan Prima.....13

#### 2.3 Pelayanan Publik.....14

#### 2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....17

#### 2.5 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....18

#### 2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik.....19

#### 2.7 Penelitian Terdahulu .....20

#### 2.8 Pandangan Islam Tentang Pelayanan.....23

#### 2.9 Defenisi Konsep.....24

#### 2.10 Kerangka Pemikiran.....24

#### 2.11 Indikator Penelitian .....25

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
3.2 Metode Penelitian .....	28
3.3 Sumber Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	37
4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	39
4.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	40
4.4 Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Lokasi Penelitian .....	41
4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	51
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Karakteristik Responden .....	53
5.2. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	58
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
6.1 Kesimpulan .....	92
6.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	